



Faculty of Cognitive Science and Human Development

**HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN  
KEPUASAN KERJA DI KALANGAN PEKERJA  
SOKONGAN DI JABATAN PENYIARAN (R.T.M)  
MIRI, SARAWAK**

**Lolita Jaime Ak. Nicholas Boyok**

HF  
5549.5  
L837  
2002

**Kota Samarahan  
2002**

HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA DAN KUALITI  
PEKERJA SOKONGAN DI JABATAN PENYIARAN (R.T.M.) MIRI, SARAWAK.

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK  
UNIMAS



1000128316

Oleh

Lolita Jaime Ak. Nicholas Boyok

Projek ini merupakan satu keperluan kursus untuk mendapat  
Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia) dari  
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,  
Universiti Malaysia Sarawak

Projek bertajuk Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Di kalangan Pekerja Sokongan Di Jabatan Penyiaran (R.T.M.) Miri, Sarawak telah disediakan oleh Lolita Jaime Ak. Nicholas Boyok dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Sumber Manusia sebagai memenuhi syarat untuk mendapat Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia).

Diterima untuk diperiksa oleh :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pn. Masiniah Marzuki', is written over a horizontal dashed line.

(Pn. Masiniah Marzuki)

Tarikh :

8 APRIL 2002

---

## PENGHARGAAN

Syukur kepada Tuhau Yang Maha Esa kerana dengan limpah kurniaNya saya telah berjaya menyiapkan projek tahun akhir ini dengan baik dan jayanya. Terlebih dahulu saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan berbilang-banyak terima kasih kepada pihak UNIMAS dan Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia terutama kepada penyelia saya iaitu Puan Masiniah Marzuki yang telah banyak membantu, membimbing, memberi tunjuk ajar, nasihat dan idea dalam proses pembikinan dan penyiapan projek saya ini. Projek tahun akhir ini adalah mustahil untuk disiapkan dengan sempurna tanpa pertolongan daripada beliau.

Ucapan terima kasih ini saya tujukan juga kepada Jabatan Penyiaran (R.T.M.) Miri, Sarawak kerana telah sudi memberi kebenaran kepada saya untuk menjalankan kajian di sana. Terutama sekali kepada Pengawal Penyiaran R.T.M. Miri iaitu Encik Nicholas Boyok Pura. Tidak lupa juga buat Puan Jacqueline Minit Narak yang telah banyak membantu saya semasa pengedaran, pengumpulan dan penghantaran semula borang soal selidik kajian. Begitu juga kepada semua kakitangan R.T.M. Miri yang sudi memberi kerjasama dan meluangkan masa untuk menjawab borang soal selidik tersebut. Terima kasih atas segala bantuan anda!

Saya juga ingin merakamkan berbilang-banyak terima kasih kepada semua ahli keluarga saya terutama ayah saya En. Nicholas Boyok dan ibu saya Pn. Jacqueline Minit, abang dan adik saya kerana telah banyak memberi dorongan, sokongan, nasihat dan bantuan yang tidak terkira. Pengorbanan yang anda berikan sama ada dari segi kewangan, masa dan tenaga akan dikenang selama-lamanya. Buat insan yang teristimewa, tunang saya Ryan Serdino Richard yang sentiasa memahami diri saya, mendorong, memberi sokongan, masa dan tenaga tanpa mengira waktu membantu saya menyiapkan projek tahun akhir ini. Anda semua adalah sumber inspirasi kejayaan saya sepanjang tempoh tiga tahun di UNIMAS ini.

Khas untuk rakan seperjuangau pelajar HRD sesi 1999/2001, kenangan yang kita lalui sungguh bermakna bagi menghadapi hari-hari mendatang. Semoga kita semua beroleh kejayaan. Khas buat Josyica John, terima kasih kerana membantu saya dalam menyiapkan *SPSS*.

Kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung, ribuan terima kasih saya ucapkan. Semoga Tuhan akan memberkati dan membalas segala budi baik anda semua!

# JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Rajah	vii
Senarai Jadual	viii
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	<i>xi</i>
<b>1. Pendahuluan</b>	<b>1</b>
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar belakang kajian	3
1.2 Kenyataan masalah	4
1.3 Matlamat kajian	6
1.4 Objektif kajian	6
1.4.1 Objektif umum	6
1.4.2 Objektif khusus	6
1.5 Rangka konseptual kajian	7
1.6 Hipotesis kajian	7
1.7 Kepentingan kajian	8
1.8 Definisi istilah	9
1.8.1 Budaya organisasi	9
1.8.2 Komunikasi	9
1.8.3 Kepimpinan	10
1.8.4 Penglibatan pekerja	10
1.9 Limitasi kajian	11
<b>2. Kajian Semula Penulisan</b>	<b>12</b>
2.0 Pengenalan	12
2.1 Budaya	12
2.1.1 Kewujudan dan tujuan budaya	13
2.2 Budaya organisasi	14
2.3 Kepuasan kerja	16
2.4 Kepimpinan	17
2.4.1 Hubungan kepimpinan dengan budaya organisasi	17
2.4.2 Hubungan kepimpinan dengan kepuasan kerja	19
2.5 Komunikasi	20
2.5.1 Hubungan komunikasi dengan budaya organisasi	20
2.6 Penglibatan pekerja	20
2.6.1 Hubungan penglibatan pekerja dengan budaya organisasi dan kepuasan kerja	20
2.7 Teori-teori kepimpinan	21
2.7.1 Teori Sifat	21
2.7.2 Teori Perilaku	21
2.7.3 Teori Kontingensi	22
2.8 Kajian antarabangsa yang berkaitan	23
<b>3. Metodologi Kajian</b>	<b>24</b>
3.0 Pengenalan	24
3.1 Rekabentuk kajian	24
3.2 Lokasi kajian	24

3.3	Populasi dan sampel	24
3.4	Instrumentasi kajian	25
3.4.1	Pembentukan instrument	25
3.4.2	Borang soal selidik kajian	26
3.4.3	Soal selidik kajian	26
3.5	Ujian rintis	26
3.6	Pengumpulan data	27
3.7	Analisis data	27
3.7.1	Statistik deskriptif	27
3.7.2	Tahap kepuasan kerja	28
3.7.3	Ujian T	28
3.7.4	Ujian ANOVA Sehalu	28
3.7.5	Ujian Kolerasi Pearson	28
<b>4.</b>	<b>Hasil Kajian dan Perbincangan</b>	<b>29</b>
4.0	Pengenalan	29
4.1	Deskriptif kajian	29
4.2	Analisa ciri-ciri demografi responden	29
4.2.1	Jantina	30
4.2.2	Umur	30
4.2.3	Tahap pendidikan	30
4.2.4	Tempoh Perkhidmatan	31
4.3	Pengukuran tahap kepuasan kerja	31
4.4	Analisa dan perbincangan terhadap hipotesis kajian	32
4.4.1	Hipotesis nul pertama ( $H_{01}$ ) : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara lelaki dan perempuan dengan kepuasan kerja.	32
4.4.2	Hipotesis nul kedua ( $H_{02}$ ) : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara umur dengan kepuasan kerja.	33
4.4.3	Hipotesis nul ketiga ( $H_{03}$ ) : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara tahap pendidikan dengan kepuasan kerja.	34
4.4.4	Hipotesis nul keempat ( $H_{04}$ ) : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara tempoh perkhidmatan dengan kepuasan kerja.	34
4.4.5	Hipotesis nul kelima ( $H_{05}$ ) : Tidak terdapat perhubungan yang signifikan diantara kepimpinan dengan kepuasan kerja.	35
4.4.6	Hipotesis nul keenam ( $H_{06}$ ) : Tidak terdapat perhubungan yang signifikan diantara komunikasi dengan kepuasan kerja.	36
4.4.7	Hipotesis nul ketujuh ( $H_{07}$ ) : Tidak terdapat perhubungan yang signifikan diantara penglibatan pekerja dengan kepuasan kerja.	37
4.4.8	Hipotesis nul kelapan ( $H_{08}$ ) : Tidak terdapat sumbangan yang signifikan diantara kepimpinan, komunikasi dan penglibatan pekerja dengan kepuasan kerja.	38
4.5	Penutup	39
<b>5.</b>	<b>Rumusan, Implikasi dan Cadangan</b>	<b>41</b>
5.1	Pengenalan	41

5.2	Rumusan	41
5.3	Implikasi kajian	42
5.3.1	Implikasi kepada organisasi	42
5.3.2	Implikasi kepada pengkaji	43
5.4	Cadangan	43
5.4.1	Cadangan kepada organisasi	43
5.4.2	Cadangan kepada pengkaji akan datang	44
6.	Rujukau	45
7.	Lampiran	49

## SENARAI RAJAH

Rajah 1

Rangka konseptual kajian

Rajah 2

Menunjukkan komponen budaya yang dikemukakan oleh Gordon (1993)



## SENARAI JADUAL

Jadual 1

Pengumpulan borang soal selidik

Jadual 2

Skor untuk tahap kepuasan kerja

Jadual 3

Tafsiran nilai kolerasi Pearson,  $r$

Jadual 4

Taburan frekuensi keseluruhan borang soal selidik yang diedarkan dan diterima semula.

Jadual 5

Taburan berdasarkan jantina responden

Jadual 6

Taburan berdasarkan umur responden

Jadual 7

Taburan berdasarkan tahap pendidikan responden

Jadual 8

Taburan berdasarkan tempoh perkhidmatan responden

Jadual 9

Menunjukkan tahap kepuasan kerja responden

Jadual 10

Ujian T untuk perbezaan diantara jantina dengan kepuasan kerja

Jadual 11

Ujian ANOVA Sehalu untuk perbezaan diantara umur dengan kepuasan kerja

Jadual 12

Ujian ANOVA Sehalu untuk perbezaan diantara tahap pendidikan dengan kepuasan kerja.

Jadual 13

Ujian ANOVA Sehalu untuk perbezaan diantara tempoh perkhidmatan dengan kepuasan kerja.

Jadual 14

Ujian Pekali Kolerasi Pearson untuk perhubungan diantara kepimpinan dengan kepuasan kerja.

Jadual 15

Ujian Kolerasi Pearson untuk perhubungan diantara komunikasi dengan kepuasan kerja.

Jadual 16

Ujian Kolerasi Pearson untuk perhubungan diantara penglibatan pekerja dengan kepuasan kerja.

Jadual 17

Analisis Regresi Berganda Linear bagi faktor budaya organisasi serta sumbangannya terhadap kepuasan kerja.

Jadual 18

Pembolehubah yang boleh meramal model kepuasan kerja.

Jadual 19

Analisis Regresi Berganda Linear bagi faktor budaya organisasi yang tidak memberi sumbangan kepada kepuasan kerja.

Jadual 20

Ringkasan Dapatan Kajian

## ABSTRAK

### HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA DI KALANGAN PEKERJA SOKONGAN DI JABATAN PENYIARAN (R.T.M.) MIRI, SARAWAK.

Lolita Jaime Ak. Nicholas Boyok

Pada umumnya, projek ini bertujuan untuk mengkaji perhubungan diantara faktor budaya organisasi dengan kepuasan kerja di dalam sesebuah organisasi. Dalam kajian ini Jabatan Penyiaran (R.T.M.) Miri, Sarawak telah dipilih sebagai lokasi kajian. Instrumen yang digunakan di dalam kajian ini adalah dengan menggunakan borang soal selidik. Borang soal selidik ini digunakan untuk mendapatkan maklumat daripada maklumbalas yang diberikan oleh responden kajian. Sebanyak 60 set borang soal selidik telah diedarkan dan hanya 43 set borang soal selidik sahaja yang telah dikembalikan. Kesemua 43 set borang soal selidik ini boleh dianalisis. Data dianalisis menggunakan *Statistical Package For Social Science* (SPSS) versi 10.0. Statistik deskriptif telah digunakan untuk menentukan ciri-ciri demografi responden. Bagi mengukur tahap kepuasan kerja, formula yang menghasilkan tiga tahap kepuasan iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Kajian ini mendapati tahap kepuasan kerja pekerja sokongan tersebut adalah pada tahap yang tinggi. Ujian T telah digunakan untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan yang signifikan diantara lelaki dan perempuan dengan kepuasan kerja. Kajian ini mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara lelaki dan perempuan dengan kepuasan kerja. Ujian ANOVA Sehalu digunakan untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan diantara umur, tahap pendidikan dengan tempoh perkhidmatan dengan kepuasan kerja. Kajian mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara umur, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan dengan kepuasan kerja. Pekali Kolerasi Pearson telah digunakan untuk menentukan sama ada terdapat perhubungan diantara kepimpinan, komunikasi dan penglibatan pekerja dengan kepuasan kerja. Kajian ini mendapati faktor budaya organisasi kepimpinan dan komunikasi mempunyai perhubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, analisis terhadap hubungan diantara penglibatan pekerja dengan kepuasan kerja mendapati bahawa tidak terdapat perhubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Analisis Regresi Berganda Linear digunakan untuk menentukan faktor budaya organisasi yang memberi sumbangan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Kajian mendapati bahawa faktor kepimpinan merupakan faktor budaya organisasi yang memberi sumbangan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Kajian ini telah memberi implikasi kepada organisasi untuk mengenalpasti faktor pembolehubah budaya organisasi yang memberi kepuasan kerja kepada pekerjanya. Selaiu daripada itu, kajian ini membantu organisasi untuk mengenalpasti sama ada budaya yang diamalkan di organisasi ini bersesuaian atau tidak dengan keadaan persekitaran dan pekerjanya.

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CULTURE FACTORS AND JOB SATISFACTION AMONG SUPPORT STAFF IN JABATAN PENYIARAN (R.T.M.) MIRI, SARAWAK.

*Lolita Jaime Ak. Nicholas Boyok*

Generally, this study aims to perform a preliminary investigation into the relationship between organizational culture factors and job satisfaction among support staff in the organization. This research was conducted at Jabatan Penyiaran (R.T.M.) Miri, Sarawak. The instrument for this research is the questionnaires form to get the feedback from the respondent. The respondents were selected randomly within the organization. 60 sets of questionnaires have been distributed to the organization. Only 43 sets were returned and analyzed. Data were analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) 10.0. Descriptive statistics were used to determine the demographic factors of the respondents. To measure job satisfaction level of the respondents, a formula that produced three levels of satisfaction; low, moderate and high were used. Data shows that the level of job satisfaction among the support staffs is high. Meanwhile, T test were used to determine the significant difference between gender and job satisfaction. Data shows that there is no significant difference between gender (male/female) and job satisfaction. Oneway ANOVA were used to determine whether there are significant differences between age, education level and length of service and job satisfaction. Data shows that there are no significant differences between age, education level and length of service with job satisfaction. Pearson Correlation test were used to determine whether there are significant relationship between leadership, communication and employee involvement with job satisfaction. Data shows that organizational factors-leadership and communication has a significant relationship with job satisfaction. To determine the dominant organizational factors in the organization, Multiple Linear Regression test were used. Data shows that leadership factor is the dominant factor contribute towards job satisfaction among the support staffs. This study gives an implication to the organization by the identification of organizational factors that contribute to job satisfaction among the support staff. Besides, it help organization in identifying whether the culture are suitable or not with the environment and staff.

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.0 Pengenalan**

Budaya dan manusia merupakan dua elemen yang berkait rapat dalam kehidupan. Tiada manusia, tiadalah budaya. Ini kerana budaya hidup manusia adalah berkembang selari dengan perkembangan manusia iaitu wujudnya satu perhubungan simbiosis antara budaya dan manusia yang saling memerlukan (Roni, 2000). Apabila membincangkan mengenai budaya, ianya seringkali dikaitkan dengan cara hidup, norma, nilai, andaian dan falsafah sama ada ianya diinginkan ataupun tidak diinginkan. Budaya di dalam organisasi tersebut bukanlah sesuatu yang semulajadi tetapi ianya adalah dikembangkan oleh setiap ahli di dalam organisasi tersebut.

Bermann, Howell, Nicholas dan Shapiro (1982) di dalam Muhd. Mansur Abdullah (1993) menyatakan dari segi asasnya budaya wujud apabila orang ramai datang untuk berkongsi satu struktur rujukan untuk menterjemahkan dan bertindakbalas terhadap satu sama lain. Bidang rujukan yang biasa termasuklah bahasa, nilai, kepercayaan dan interpretasi pengalaman. Ia dijemakan dalam kebiasaan, cara turun temurun, komunikasi dan sifat-sifat lain yang dapat dilihat dalam sesuatu komunikasi termasuklah adat istiadat, perayaan, legenda, pantang larang dan kisah teladan

Schermerhorn, James dan Osborn (1998) di dalam Edora (1998) menyatakan bahawa budaya merupakan satu bentuk pembelajaran, perkongsian tentang cara melakukan sesuatu dalam sesebuah masyarakat yakni cara ahlinya makan, berpakaian, bersalam, menghormati sesama sendiri, mengajar anak mereka, menyelesaikan masalah harian dan banyak lagi rutin kehidupan manusia. Sejarah mendapati bahawa bangsa dan negara yang maju seperti Jepun, Korea dan Jerman mempunyai budaya organisasi kerja yang positif (Jaafar Muhamad, 1997). Budaya yang diamalkan oleh negara-negara ini sememangnya menjadi contoh kepada masyarakat Malaysia.

Budaya yang wujud di dalam organisasi merupakan salah satu aspek yang penting dikalangan ahli organisasi. Ianya seringkali dikaitkan dengan perkongsian, persamaan dan merupakan identiti bagi ahlinya (Kilman, 1985 di dalam Salaman, Cameron dan Sheila, 1992). Gupta (1994) di dalam Yamashita (1998) menyatakan bahawa terdapat dua perkara yang dapat membantu untuk memahami budaya dengan lebih mendalam. Perkara pertama menyatakan budaya berkaitan dengan apa yang berkembang di dalam diri kita.



Contohnya, di dalam organisasi atau perniagaan, manusia berkembang di dalam menghasilkan produk dan perkhidmatan yang lebih baik, cara bertingkah laku yang membezakan satu kumpulan daripada kumpulan yang lain. Setiap perkara dan tingkahlaku yang ditunjukkan atau dilakukan adalah bergantung kepada kepercayaan, nilai dan tanggapan, sikap dan tabiat (Guptare, 1994) di dalam Yamashita (1998). Perkara kedua pula ialah budaya dikaitkan dengan bagaimana kita ingin berkembang. Misalnya, apabila kita sudah menerima budaya yang diamalkan oleh setiap ahli di dalam organisasi tersebut maka apakah cara yang akan diambil untuk memperkembangkan lagi diri kita sejajar dengan perkembangan budaya di dalam organisasi. Gupta (1994) di dalam Yamashita (1998) juga menyatakan bahawa terdapat tiga perbezaan budaya di dalam organisasi iaitu:-

- a) Tahap-tahap hierarki-hierarki tertentu.
- b) Orientasi sesebuah jabatan di dalam organisasi.
- c) Lokasi yang berbeza antara organisasi yang berlainan.

Gupta (1994) di dalam Yamashita (1998) juga menyatakan terdapat tiga mitos yang berkenaan dengan budaya dan perubahan budaya iaitu :-

- a) *"Culture is a very vague area"*.
- b) *"Culture change takes a long time"*.
- c) *"Culture change requires a charismatic personality"*.

Budaya yang diamalkan oleh sesebuah organisasi merupakan imej kepada organisasi tersebut. Budaya seperti yang difahami dapat menghasilkan norma yang dapat membentuk tingkahlaku individu dan kumpulan di dalam sesebuah organisasi. Namun pengaruh budaya di dalam organisasi meliputi keseluruhan organisasi dan bukannya hanya bertumpu kepada satu-satu bahagian sahaja (Edora, 1998). Budaya yang diamalkan oleh organisasi ini membawa imej organisasi tersebut kepada masyarakat luar dan ianya mempengaruhi kehidupan di dalam organisasi. Pembentukan budaya di dalam sesebuah organisasi akan melalui beberapa peringkat menurut Gordon (1993) di dalam Edora (1998) iaitu :-

- a) Kenyataan rasmi tentang falsafah organisasi, piagam dan kepercayaan;
- b) Corak kepimpinan pemimpin di dalam organisasi;
- c) Sistem ganjaran eksplisit dan implisit;
- d) Komunikasi yang wujud di dalam organisasi;
- e) Rekabentuk dan struktur organisasi;
- f) Sistem dan prosedur organisasi.

Di dalam memahami tentang budaya organisasi, kita seharusnya perlu memahami apakah yang dimaksudkan dengan organisasi. Menurut Daft (1998), organisasi ditakrifkan sebagai satu entiti sosial yang telah menetapkan matlamat yang ingin dicapai, direkabentuk dengan baik bagi menstruktur dan mengkoordinasikan sistem aktiviti serta mempunyai perkaitan dengan persekitaran luaran. Elemen utama organisasi bukan terletak kepada bangunan pejabat atau set polisi dan prosedur tetapi organisasi wujud disebabkan oleh individu di dalamnya dan perhubungan mereka antara satu sama lain. Oleh sebab itulah amalan yang wujud di dalam organisasi tersebut dapat membentuk satu budaya organisasi yang berjaya. Keadaan organisasi tersebut boleh mempengaruhi amalan budaya organisasi yang positif dan ini akan memberi kesan kepada produktiviti pekerja.

## 1.1 Latar Belakang Kajian

Setiap organisasi pasti menginginkan sesuatu yang terbaik bagi organisasi mereka. Seajar dengan itu, organisasi mahukan organisasinya berjaya dan terus maju serta berdaya saing. Oleh yang demikian, budaya yang diamalkan oleh sesebuah organisasi dapat memainkan peranan yang penting kepada organisasi tersebut bagi mencapai misi serta visi yang ditetapkan. Budaya organisasi yang diterapkan kepada setiap ahli organisasi mampu memberi faedah kepada organisasi tersebut (Jaafar Muhamad, 1997). Persaingan yang wujud diantara orgauisasi juga akan menyebabkan mereka cuba mengamalkan satu budaya organisasi yang boleh menerima persaingan.

Jabatan Penyiaran (R.T.M.) Miri, Sarawak telah dipilih untuk kajian ini bagi mengkaji mengenai hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja dikalangan pekerja sokongan.

Visi Jabatan Penyiaran Malaysia ialah untuk menjadikan RTM badan penyiaran unggul negara yang terbaik di rantau Asia-Pasifik. Misi Jabatan Penyiaran Malaysia pula adalah seperti berikut :

- i) Mendukung wawasan negara
- ii) Menyediakan rancangan untuk memenuhi citarasa audien
- iii) Menentukan perkhidmatan penyiaran bermutu tinggi
- iv) Menjadikan RTM berdaya maju dan menguntungkan
- v) Bergiat cergas dalam penyiaran antarabangsa
- vi) Menjaga kepentingan anggota petugas

Budaya di tempat kerja mempengaruhi cara pekerja bertindak. Tetapi cara budaya mempengaruhi tindak tanduk pekerja adalah sungguh halus. Budaya boleh menyebabkan pekerja tangkas atau lembap. Pengaruh yang terkuat mempengaruhi budaya sesebuah organisasi ialah persekitaran sosial dan persekitaran perniagaannya yang lebih luas, yakni tempat organisasi itu beroperasi. Budaya organisasi mengandungi perkara-perkara yang perlu dibuat oleh organisasi itu untuk mencapai kejayaan di dalam persekitaran ini. Sesetengah pekerja di dalam sesebuah organisasi itu mendorong mereka yang sanggup mengambil risiko seperti untuk bekerja keras (Deal dan Kennedy, 1992).

Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja merupakan satu perkara yang perlu dititik beratkan oleh setiap organisasi. Budaya organisasi yang diamalkan oleh sesebuah organisasi holeh memberi kesan ke atas kepuasan kerja seseorang pekerja. Ini juga bergantung kepada persepsi pekerja itu sendiri sama ada dapat menerima atau tidak budaya yang diamalkan. Oleh itu, kajian mengenai hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja ini dapat memberi gambaran dan fakta mengenai pengaruh budaya organisasi ke atas kepuasan kerja pekerja. Kehanyakan daripada organisasi kerajaan tidak begitu peka dengan budaya yang diamalkan. Pengetahuan dan implikasi budaya organisasi terhadap pekerja masih tidak jelas serta pekerja juga tidak begitu mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja

Peranan Jabatan Penyiaran Malaysia untuk menyalurkan berita dan maklumat adalah tidak asing lagi bagi semua penduduk di Malaysia dan juga rantau Asia Tenggara. Oleh itu, aspek sumber manusia merupakan sesuatu yang penting. Bagi memantau serta mengetahui sejauh mana kaitan diantara sumber manusia dan prestasinya, kajian tentang hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja perlu dijalankan. Kajian seperti ini dijalankan bagi memberi pemahaman tentang faktor budaya organisasi yang diamalkan di Jabatan Penyiaran (R.T.M.) Miri, Sarawak khususnya. Amelia Lee (2001) menyatakan bahawa hubungan yang berkaitan dengan budaya organisasi dengan kepuasan kerja pekerja seharusnya ditekankan untuk melahirkan pekerja yang berpuas hati dengan kerja seterusnya membawa kepada prestasi dan produktiviti yang tinggi.

Sememangnya kepuasan kerja adalah satu elemen penting dalam usaha untuk meningkatkan produktiviti pekerja. Kepuasan kerja ini akan tercapai jika segala keinginan, kemahuan dan kehendak pekerja dipenuhi. Salah satu faktor yang boleh memenuhi keinginan, kemahuan dan kehendak pekerja di tempat kerja tersebut ialah dengan menerapkan budaya yang positif untuk diamalkan oleh keseluruhan ahli organisasi.

## **1.2 Kenyataan Masalah**

Setiap organisasi menghadapi satu realiti yang berbeza di dalam persekitarannya. Persekitaran yang dimaksudkan adalah sama ada persekitaran dalaman atau luaran yang dialami oleh organisasi berkenaan. Persekitaran organisasi ini boleh mewujudkan persaingan dan tekanan. Oleh sebab itu, organisasi tersebut perlulah membangunkan identiti masing-masing dengan membentuk nilai-nilai, mencipta wira, menetapkan amalan dan upacara serta mengiktiraf rangkaian budaya masing-masing bagi membantu untuk menangani persaingan dan tekanan daripada orang lain. Menurut Deal dan Kennedy (1992), budaya yang kuat merupakan pengawal yang kuat bagi membimbing kelakuan.

Setiap organisasi tersebut pasti ingin mencari alternatif bagaimana untuk mengatasi persaingan dan tekanan yang dialami. Menurut Deal dan Kennedy (1992), sesuatu budaya itu terdiri daripada 'wira', nilai-nilai dan rangkaian. Walau ditakrifkan secara kasar sekalipun, budaya memang mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kelakuan sesebuah organisasi dari semasa ke semasa dan pengaruh ini pula boleh diramalkan. Maka adalah penting untuk sesebuah organisasi tersebut mengenalpasti apakah amalan dan kepercayaan yang menjadi salah satu faktor penting dalam pengwujudan sebuah organisasi yang berdaya saing dan maju.

Oleh sebab itu, organisasi perlu menyusun strategi yang cemerlang bagi meneruskan kewujudannya di dalam persaingan dan persekitarannya. Maka jelaslah disini amalan ataupun budaya yang menjadi ikutan individu di dalam organisasi tersebut merupakan perkara dan faktor penting di dalam merancang sesuatu strategi. Budaya yang diamalkan oleh sesebuah organisasi boleh memberikan kelebihan persaingan kepada syarikat berbanding dengan syarikat lain yang wujud dalam pasaran yang sama (Tunstall, 1985; Holloway, 1991; Edora, 1998).



Bagi sesebuah organisasi penyiaran utama kerajaan, adalah menjadi tugas utamanya untuk menyampaikan serta menyalurkan maklumat, berita, hiburan dan sebagainya secara efektif dan berkesan. Sesuai dengan mottonya iaitu "Teman Setia Anda", organisasi ini perlu mengatur strategi yang mantap, sesuai dan berdaya saing bagi mengekalkan teman setianya. Dengan itu organisasi perlu bijak untuk menguruskan budaya organisasinya agar sesuai dan mampu untuk memberi kepuasan kerja kepada para pengkaji.

Dalam konteks Jabatan Penyiaran (R.T.M) Miri, Sarawak, adalah penting bagi mereka untuk mengawal, meningkatkan dan menambahbaikkan mutu perkhidmatan yang diberikan agar organisasi ini mampu mengekalkan penonton dan pendengarnya. Pesaing-pesaing organisasi ini antaranya ialah MEASAT (ASTRO), TV3, NTV7, CATS FM dan banyak lagi.

Kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk mengenalpasti hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja dari aspek ciri-ciri demografi terpilih iaitu jantina, umur, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan dan faktor pembolehubah budaya organisasi iaitu kepimpinan, komunikasi dan penglibatan pekerja.

Persoalan-persoalan kajian yang timbul di sini ialah adakah wujud hubungan diantara budaya organisasi dengan kepuasan kerja dikalangan pekerja sokongan di Jabatan Penyiaran (R.T.M.) Miri, Sarawak? Persoalan-persoalan lain pula ialah :

- i) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan diantara lelaki dan perempuan dengan kepuasan kerja?
- ii) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan diantara umur dengan kepuasan kerja?
- iii) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan diantara tahap pendidikan dengan kepuasan kerja?
- iv) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan diantara tempoh perkhidmatan dengan kepuasan kerja?
- v) Adakah terdapat perhubungan yang signifikan diantara kepimpinan dengan kepuasan kerja?
- vi) Adakah terdapat perhubungan yang signifikan diantara komunikasi dengan kepuasan kerja?
- vii) Adakah terdapat perhubungan yang signifikan diantara penglibatan pekerja dengan kepuasan kerja?
- viii) Adakah terdapat faktor budaya organisasi dominan yang boleh menyumbang secara signifikan kepada kepuasan kerja?

Maka bagi memastikan mutu perkhidmatan yang diberikan baik adalah penting untuk membina satu budaya organisasi yang dapat mengeratkan kerjasama, persefahaman dan perhubungan diantara individu pekerja tersebut antara satu sama lain bagi meningkatkan motivasi seterusnya memberi kepuasan kerja kepada mereka. Adalah penting bagi sesebuah organisasi tahu apakah amalan dan hubungan budaya organisasi yang mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pekerja.

### **1.3 Matlamat Kajian**

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti budaya yang diamalkan oleh organisasi dan hubungannya dengan kepuasan kerja pekerja sokongan di Jabatan Penyiaran (R.T.M) Miri, Sarawak.

### **1.4 Objektif Kajian**

#### **1.4.1 Objektif Umum**

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungan budaya organisasi ke atas kepuasan kerja pekerja sokongan di Jabatan Penyiaran (R.T.M) Miri, Sarawak. Kajian ini akan dibuat dengan melihat perhubungan diantara budaya organisasi dengan kepuasan kerja. Kajian ini hanya tertumpu kepada pekerja sokongan sahaja.

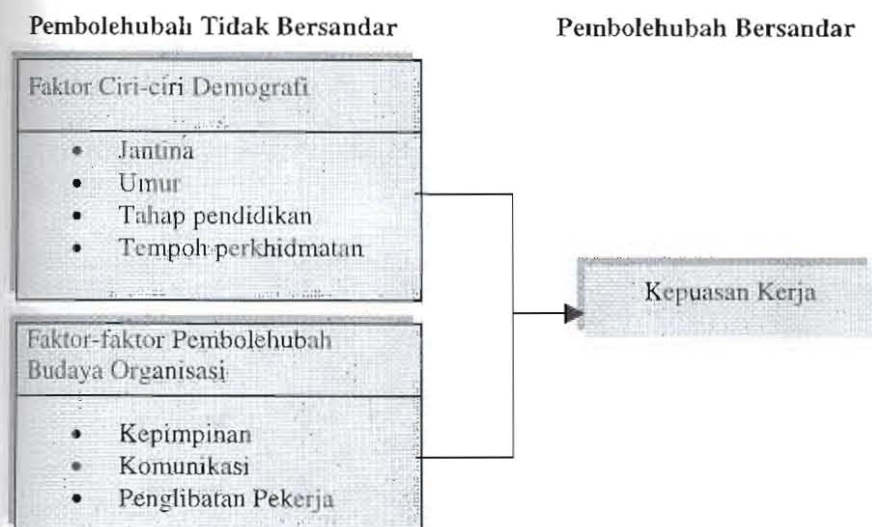
#### **1.4.2 Objektif Khusus**

Objektif khusus kajian ini adalah untuk :

- i) Menentukan sama ada ciri-ciri demografi responden (jantina, umur, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan) mempengaruhi kepuasan kerja.
- ii) Menenalpasti hubungan diantara kepimpinan dengan kepuasan kerja.
- iii) Menenalpasti hubungan diantara komunikasi dengan kepuasan kerja.
- iv) Menenalpasti hubungan diantara penglibatan pekerja dengan kepuasan kerja.
- v) Menenalpasti pembolehubah budaya organisasi yang paling dominan dalam menyumbang kepada kepuasan kerja.

## 1.5 Rangka Konseptual Kajian

Rajah 1 menunjukkan rangka konseptual yang digunakan di dalam kajian ini. Pembolehubah tidak bersandar ialah terdiri daripada budaya organisasi (keimpinan, komunikasi dan penglibatan pekerja) dan ciri-ciri demografi responden. Manakala pembolehubah bersandar ialah kepuasan kerja.



Rajah 1 : Rangka Konseptual Kajian

## 1.6 Hipotesis Kajian

Hipotesis kajian ini adalah berdasarkan kepada kajian lepas mengenai budaya organisasi yang berkaitan dengan kepuasan kerja.

### Hipotesis Nul Pertama ( $H_{01}$ ) :

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara lelaki dan perempuan dengan kepuasan kerja.

### Hipotesis Nul Kedua ( $H_{02}$ ) :

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara kategori umur dengan kepuasan kerja.

### Hipotesis Nul Ketiga ( $H_{03}$ ) :

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara kategori tahap pendidikan dengan kepuasan kerja.

### Hipotesis Nul Keempat ( $H_{04}$ ) :

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara kategori tempoh perkhidmatan dengan kepuasan kerja.



**Hipotesis Nul Kelima ( $H_{05}$ ) :**

Tidak terdapat perhubungan yang signifikan diantara kepemimpinan dengan kepuasan kerja.

**Hipotesis Nul Keenam ( $H_{06}$ ) :**

Tidak terdapat perhubungan yang signifikan diantara komunikasi dengan kepuasan kerja.

**Hipotesis Nul Ketujuh ( $H_{07}$ ) :**

Tidak terdapat perhubungan yang signifikan diantara penglibatan pekerja dengan kepuasan kerja.

**Hipotesis Nul Kelapan ( $H_{08}$ ):**

Tidak terdapat sumbangan yang signifikan oleh kepimpinan, komunikasi dan penglibatan pekerja kepada kepuasan kerja.

**1.7 Kepentingan Kajian**

Kajian ini adalah penting bagi membantu pihak organisasi mengenalpasti pengaruh budaya organisasi ke atas kepuasan kerja dikalangan pekerja sokongannya. Hasil kajian ini dapat memberi maklumat kepada organisasi sama ada budaya yang diamalkan oleh organisasi tersebut sesuai atau tidak dan adakah ia dapat memberi kepuasan kerja kepada pekerjanya. Selain daripada itu, kajian ini dapat memberi manfaat kepada corak pengurusan sesebuah organisasi tersebut. Disamping itu, kajian ini dapat memberi pengetahuan kepada pekerja dan pihak pengurusan mengenai aspek-aspek budaya organisasi yang perlu ditekankan lagi. Ini juga bertujuan untuk memudahkan proses mengenalpastian budaya organisasi yang diamalkan serta membolehkan aspek positif diaplikasikan dalam pengurusan warga kerja organisasi.

Kajian ini juga dapat membantu organisasi untuk mengenalpasti masalah yang mungkin wujud disebabkan oleh ketidakpuasan hati para pekerja terhadap keadaan organisasi. Kesan ketidakpuasan hati pekerja ini boleh memberi impak ke atas prestasi, motivasi, produktiviti dan pusing ganti pekerja.

Kajian ini juga berperanan untuk memberi penjelasan yang lebih mendalam mengenai hubungan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pekerja. Setelah mengenalpasti pengaruh budaya ke atas kepuasan kerja kemungkinan organisasi akan dapat mengaplikasikan dapatan ini untuk memperjelaskan lagi kepentingan amalan budaya organisasi yang positif ke atas kepuasan kerja di kalangan pekerja sokongan tersebut. Selain daripada itu, kajian ini secara tidak langsung dapat memberi gambaran kepada pihak pengurusan mengenai keadaan dalaman organisasi tersebut seperti keperluan dan masalah yang mungkin wujud berdasarkan daripada dapatan kajian ini.



## 1.8 Definisi Istilah

Definisi istilah ini merangkumi pengertian terhadap budaya organisasi dan pembolehubah budaya organisasi itu sendiri.

### 1.8.1 Budaya Organisasi

#### *Definisi Konseptual.*

Menurut Kakabadse dan Kakabadse (1999), budaya dirujuk sebagai “Sejumlah nilai dan kepercayaan yang dikongsi bersama oleh setiap individu di dalam organisasi, andaian bersama, falsafah dan ideologi yang dikenalpasti dan diperolehi yang dikongsi bersama”. Manakala menurut Schein (1992) pula budaya ialah “...a pattern of shared basic assumptions that the group learned as it solved its problem of external adaptation and internal integration, that has worked well enough to be considered valid and therefore, to be taught to new members as the correct way to perceive, think and feel in relation to those problems”. Robbins dan Mukerji (1990) dan Harrison dan St. John (1998) mendefinisikan budaya organisasi sebagai satu sistem perkongsian makna. Selain daripada itu, Deal dan Kennedy (1992) mendefinisikan budaya sebagai “...a blend of values, stories, heroes and rituals and ceremonies that have come to mean a great deal to the people who work for the organization”.

#### *Definisi Operasional.*

Di dalam kajian ini budaya adalah merujuk kepada budaya organisasi yang diamalkan oleh pekerja sokongan di Jahatan Penyiaran (R.T.M.) Miri, Sarawak. Budaya organisasi yang dikaji adalah terdiri daripada kepimpinan, komunikasi dan penglibatan pekerja.

### 1.8.2 Komunikasi

#### *Definisi Konseptual.*

Menurut Goldhaber (1990), komunikasi di dalam organisasi merupakan proses untuk mencipta dan bertukar-tukar mesej dalam rangkaian hubungan yang saling bergantung antara satu sama lain untuk menyelesaikan perkara yang berlaku di persekitaran yang tidak menentu. Robbins dan Mukerji (1990) pula menyatakan ia melibatkan pemindahan dan pemahaman makna yang dibantar. Aldag dan Stearns (1991) pula menyatakan komunikasi adalah pemindahan maklumat daripada seorang individu kepada individu yang lain. Menurut Johnson (1977) di dalam Muhi, Mansur Abdullah (1993) menyatakan bahawa komunikasi adalah satu proses untuk menyatupadukan individu-individu dalam kelompok-kelompoknya. Ia merupakan proses yang membolehkan manusia itu menyeragamkan tingkahlakuanya serta membina dan mewujudkan hubungan interpersonalnya yang akhirnya membenarkan mereka bekerjasama bagi mencapai satu matlamat yang sama.

### *Definisi Operasional.*

Di dalam kajian ini komunikasi merujuk kepada penyampaian, pemindahan dan pemahaman tentang sesuatu maklumat daripada seorang pekerja kepada pekerja yang lain. Komunikasi ini juga melibatkan komunikasi diantara pekerja tersebut dengan ketua mereka.

### **1.8.3 Kepimpinan**

#### *Definisi Konseptual.*

Goldhaber (1990) mendefinisikan kepimpinan sebagai melaksanakan sesuatu tugas yang dapat memudahkan interaksi kumpulan dan menggerakkan kumpulan ke arah penyelesaian tugas tersebut. Pace dan Boren di dalam Goldhaber (1990) mentakrifkan kepimpinan sebagai melakukan perkara yang membantu interaksi kumpulan dan yang menggerakkan kumpulan ke arah melaksanakan tugasnya.

#### *Definisi Operasional.*

Di dalam kajian ini kepimpinan merujuk kepada cara dan corak ketua memimpin pekerja bawahannya. Ketua/pemimpin yang efektif seharusnya dapat memberi tunjuk arah kepada segala usaha pekerja di dalam merealisasikan matlamat organisasi. Corak kepimpinan yang ditunjukkan oleh seorang ketua akan mempengaruhi pekerja dalam melakukan tugas harian pejabat mereka. Mengamalkan budaya kepimpinan yang positif akan membawa amalan budaya organisasi yang positif juga.

### **1.8.4 Penglibatan Pekerja**

#### *Definisi Konseptual.*

Menurut Edora Ismail (1998), penglibatan pekerja dalam tugas merupakan satu proses yang melibatkan seseorang individu atau lebih di dalam proses pembuatan keputusan yang berkaitan dengan moral dan produktiviti individu tersebut. Tambahnya lagi penglibatan pekerja di dalam tugas ini memberi faedah kepada organisasi itu sendiri dan juga kepada pekerja itu sendiri.

#### *Definisi Operasional.*

Di dalam kajian ini penglibatan pekerja merujuk kepada penglibatan pekerja di dalam aktiviti-aktiviti organisasi. Ini dapat mewujudkan kerjasama, persefahaman, perkongsian maklumat dan idea dan akan mewujudkan perhubungan yang positif dikalangan pekerja. Suasana kerja yang positif sebegini akan membantu meningkatkan minat dan motivasi serta kepuasan kerja kepada pekerja.

## 1.9 Limitasi Kajian

Kajian yang dijalankan ini hanya dijalankan ke atas sektor perkhidmatan awam iaitu di Jabatan Penyiaran (R.T.M) Miri, Sarawak. Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan budaya organisasi dari segi kepimpinan, komunikasi dan penglibatan pekerja di dalam tugas dengan kepuasan kerja sahaja. Pembolehubah tidak bersandar budaya organisasi terdiri daripada komunikasi, kepimpinan dan penglibatan pekerja sahaja. Responden untuk kajian ini adalah terdiri daripada pekerja sokongan di jabatan tersebut sahaja.

Pengkaji berpendapat masa yang diperuntukkan untuk mengedar dan mengumpul semula borang soal selidik tidak mencukupi memandangkan pada penghujung tahun sempena cuti sekolah dan cuti perayaan kebanyakan daripada pekerja tersebut bercuti. Tambahan pula, ini merupakan peluang bagi mereka untuk pulang ke kampung halaman masing-masing. Maka amat sukarlah untuk pengkaji mendapatkan semula borang soal selidik tersebut mengikut masa yang telah ditetapkan. Selain daripada itu ada sesetengah responden kurang memberi kerjasama dengan alasan kesibukan dalam tugas harian mereka. Oleh sebab itu, pengkaji terpaksa memberi masa yang panjang kepada mereka untuk mengisi borang tersebut.

Ada juga dikalangan responden yang tidak menjawab semua soalan yang disediakan. Ini banyak menyukarkan pengkaji untuk membuat ujian dan mendapat keputusan yang benar-benar sah. Ada juga kemungkinan jawapan yang diberikan oleh responden tidak jujur dan ikhlas. Selain daripada itu, terdapat beberapa borang soal selidik yang telah diedarkan kepada responden hilang daripada simpanan mereka. Pengkaji tidak dapat memastikan adakah responden sengaja tidak mahu mengambil endah tentang borang tersebut. Pengkaji terpaksa mengirim semula borang soal selidik tersebut dan ini bukan sahaja menyukarkan pengkaji tetapi melibatkan kos penghantaran melalui pos.